MANUAL DE USUARIO REDI



INTRODUCCIÓN

REDI un sistema web creado por la necesidad de acercarnos a nuestros Clientes y Life Planners® o Asesores de Seguros en cada ocasión que deseen consultar los recibos por Internet o quieran realizar un pago de los mismos.

BENEFICIOS:

1. Oportunidad de estar presentes con nuestros clientes cada vez que se emita un recibo.
2. Evolución hacia una compañía que utiliza la tecnología para ofrecerle un mejor servicio.
3. Oportunidad de generar la línea de captura para pagar por vía SPEI, directo en ventanilla en los bancos de Banamex y HSBC o pagar en línea con Banamex.
4. Poder consultar / imprimir los recibos de pago.
5. Minimizamos la utilización de papel.




Prudential

I. PÁGINA INICIO

1 DA CLIC EN EL SIGUIENTE LINK O COPIA LA RUTA EN TU EXPLORADOR PARA VISUALIZAR LA PÁGINA http://www.portalprudential.com.mx/Paginas/inicio.aspx



2 DA CLIC EN RECIBO DIGITAL - REDI

- **Cliente:**
  Elija la opción **Autoregistro**, le solicitará el número de cliente, el RFC y el código postal que aparece en su último recibo impreso o en la carátula de su póliza.



Autoregistro

Número de Cliente:

C.P.:

El R.F.C. y el C.P. corresponden a los que aparecen en su último recibo pagado, en caso de no tener su último recibo pagado, ingrese los datos que aparecen en la carátula de la póliza.

e-mail:

Si quiere avisos a su celular

SMS:

Incluir los últimos 10 dígitos (sin 044). Números NEXTEL incluir 55 al inicio.

Aceptar Cancelar

Atención a Clientes: recibodigital@pseguros.com.mx

Es muy importante digitar correctamente el correo electrónico al cual desea que se le envíe su contraseña. Si desea recibir avisos a su celular, cuando el sistema emita sus recibos, ingrese los últimos 10 dígitos de su número telefónico.

- **Usuarios internos o Life Planner® o Asesor de Seguros:**
  En la página inicial de REDI deberá de seleccionar la opción **Usuarios Internos.**

1 Una vez en la página de inicio de **Usuarios**, deberá de capturar su usuario y contraseña, y seleccionar el botón **Aceptar.**



A CONTINUACIÓN SE EXPLICA LA FUNCIONALIDAD Y NAVEGACIÓN DE CADA PESTAÑA – MENÚ - SUBMENÚ QUE CONFORMAN REDI.

II. MENÚ DE RECIBOS

En este menú podrán consultar una lista de recibos generados, así como su detalle.

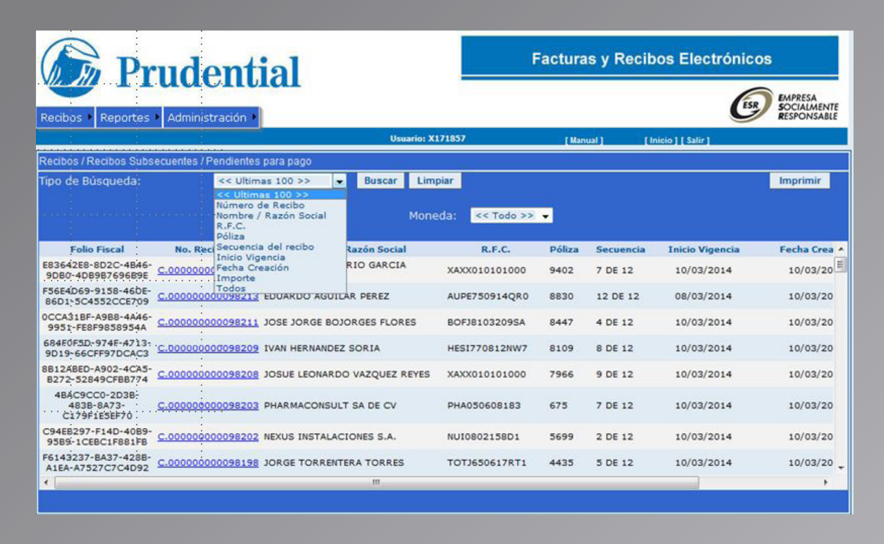
La búsqueda de recibos se podrá realizar seleccionando un tipo de búsqueda que en este caso puede ser:

- ÚLTIMAS 100
- NÚMERO DE RECIBO
- NOMBRE / RAZÓN SOCIAL
- R.F.C.
- PÓLIZA
- SECUENCIA DEL RECIBO
- INICIO DE VIGENCIA
- FECHA DE CREACIÓN
- IMPORTE
- TODOS



Y también por los filtros de:

- MONEDA
- ESTATUS



Si se requiere exportar el reporte se deberá seleccionar el botón **Imprimir** que se encuentra a la derecha de la pantalla, a continuación el sistema desplegará una pantalla con el reporte así como la pantalla de impresión.

Si se requiere visualizar el recibo se puede seleccionar la liga que se encuentra en la columna **No. Recibo**, el sistema desplegará el recibo en formato PDF.


Prudential

Prudential Seguros México SA
AVENIDA EJERCITO NACIONAL 843 B
GRANADA DISTRITO FEDERAL 11520
TEL.: (55) 1103-7000 RFC: PSM060220M72
PERSONA MORAL REGIMEN GENERAL DE LEY

Lugar de expedición	Fecha de emisión
MEXICO, DISTRITO FEDERAL	07-03-2014 15:02:47

FOLIO FISCAL No.	CA84FA84-7C41-4848-AD62-B052929066F1
FOLIO No.	C000000000098154
PÓLIZA No.	9678
CLIENTE No.	8243
AGENCIA	A0014
ASESOR	L11336

Contratante: SANDRA ANGELICA CHAVEZ GONZALEZ

Domicilio: PRIVADA PIPILA MZ. 94 LT. 668
AMP. MIGUEL HIDALGO, TLALPAN
MEXICO, DISTRITO FEDERAL
C.P. 14250, MEXICO

RFC Genérico: XAXX010101000

Asegurado: SANDRA ANGELICA CHAVEZ

Método de Pago: No identificado

Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Recibo No.	Periodicidad	Moneda
09-03-2014	08-04-2014	6 DE 12	Mensual	Pesos

Desglose de primas

Prima Neta Total del Recibo	$ 932.65
Derechos de Póliza	$ 0.00
Recargo por Pago Fraccionado	$ 74.61

III. PAGO DIRECTO EN REDI CON TDC (Tarjeta de Crédito)

Esta modalidad de “Pago REDI”, le da la oportunidad al cliente de realizar directamente su pago, ya que utiliza los datos de su tarjeta de crédito, puede ser Visa o Master Card.

1 PAGO DE UNA SOLICITUD O COMPLEMENTO

En el menú de **Recibos**, seleccionar solicitudes y dar clic en **Pago de Solicitud.**
Este menú desplegara la pantalla de **Solicitud de Pago** donde se deberá de capturar los siguientes datos del pago de solicitud:

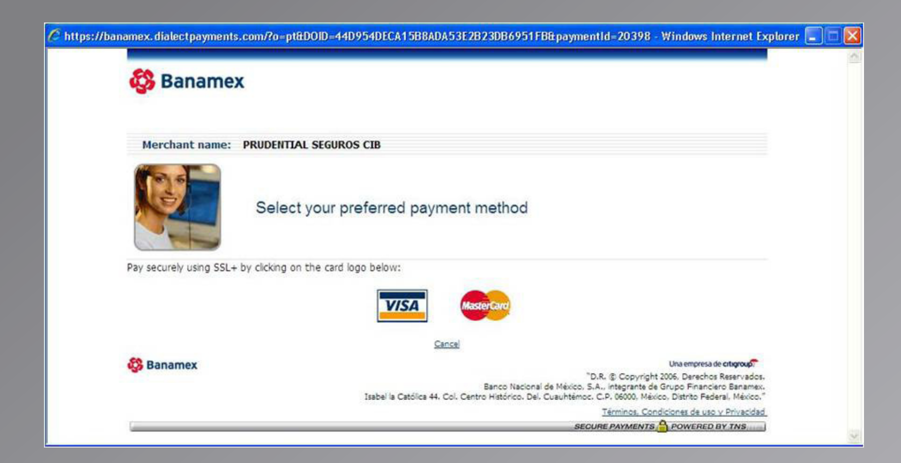
- NÚMERO DE SOLICITUD
- NOMBRE DEL CONTRATANTE
- NOMBRE LIFE PLANNER® O ASESOR DE SEGUROS
- MONTO (PESOS, DÓLARES O UDI)

El Importe en pesos será calculado por el sistema, el tipo de cambio que considerará será el vigente del día en que se está realizando el pago, una vez capturados todos los datos, se deberá de seleccionar el botón **Continuar.**

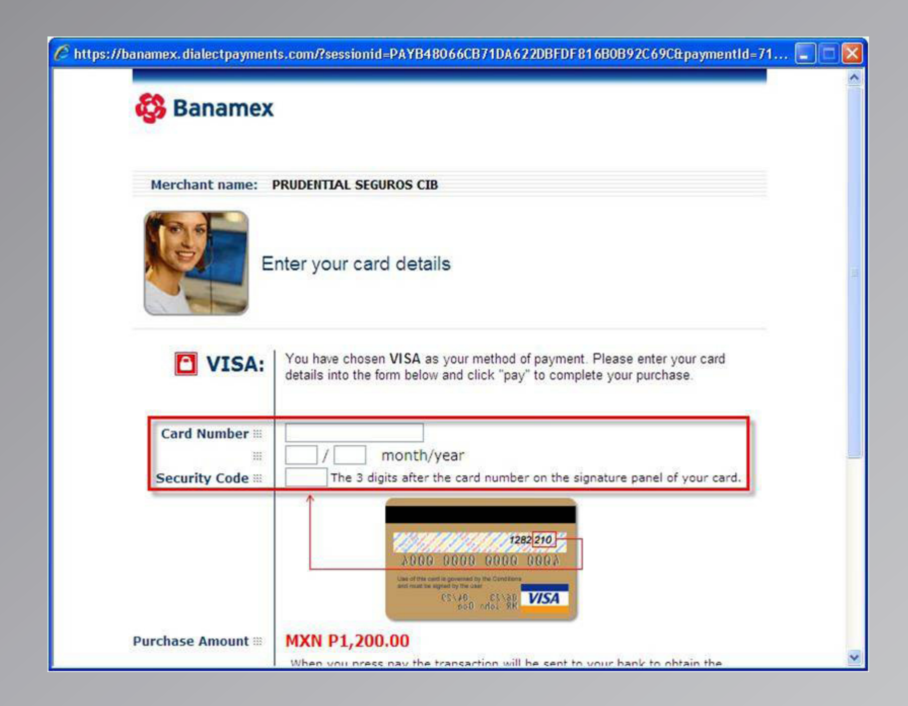


El sistema desplegará una pantalla con el monto (en centavos) y de la orden de información. Se deberá de seleccionar el botón **Pagar Ahora!**

El sistema desplegará la pantalla del **Portal Banamex** en la cual se deberá seleccionar la forma de pago: VISA o Master Card.

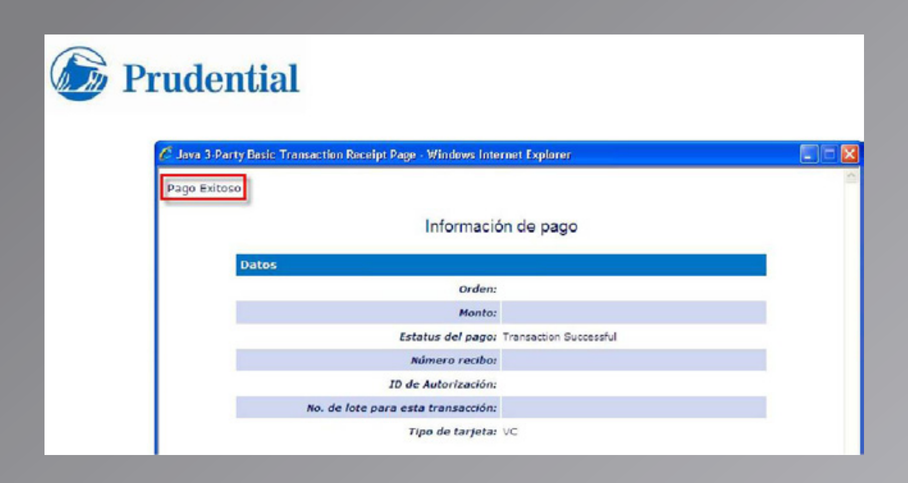


A continuación se deberá de ingresar el número de tarjeta, fecha de expiración y código de seguridad de la misma.



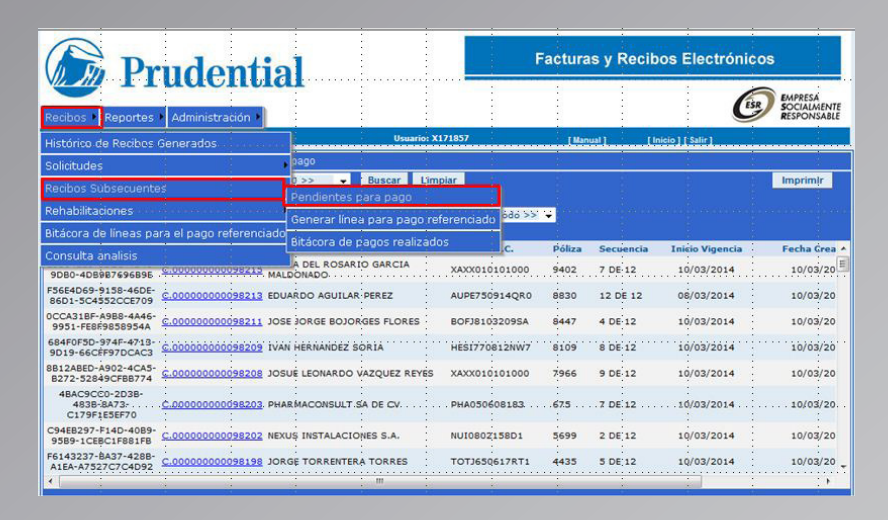
Prudential

El sistema desplegará una pantalla donde se mostrará un mensaje indicando el estatus "Approved" si la transacción fue exitosa, o "Declined" si la transacción no pudo ser realizada. A continuación, el sistema desplegará una pantalla con los datos de la transacción así como su estatus.

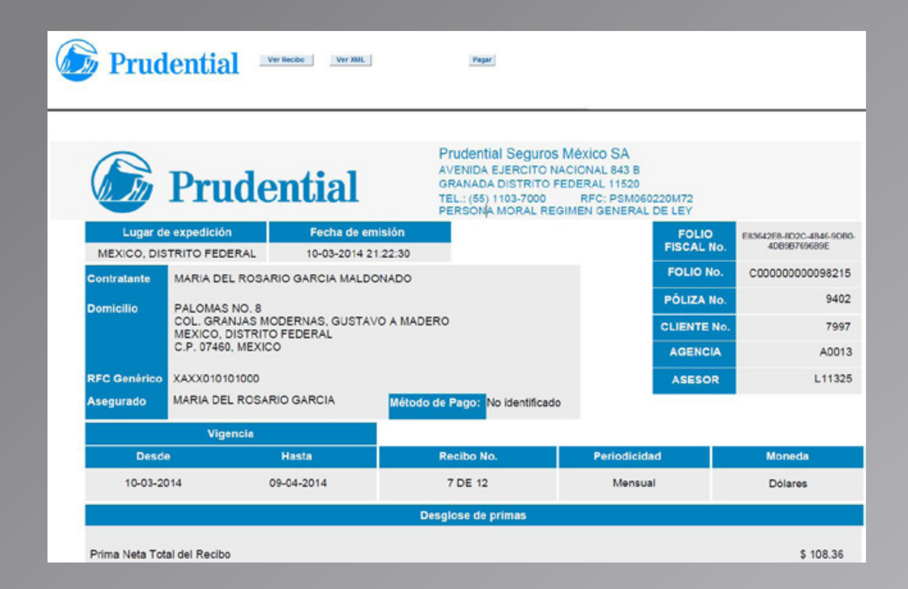


2 PAGO DE UN RECIBO SUBSECUENTE O REHABILITACIÓN

En el menú de **Recibos**, seleccionar recibos subsecuentes y enseguida dar clic en **Pendiente para pago.**



Localizar el recibo a pagar (Ver el tema II. Menú de Recibos) seleccionar la liga de la columna **No. Recibo**, el sistema desplegara el recibo (en formato PDF), a continuación dar clic en el botón **Pagar** que se encuentra en la parte superior de la pantalla.



Prudential

Prudential Seguros México SA
AVENIDA EJERCITO NACIONAL 843 B
GRANADA DISTRITO FEDERAL 11520
TEL.: (55) 1103-7000 RFC: PSM060220M72
PERSONA MORAL REGIMEN GENERAL DE LEY

Lugar de expedición	Fecha de emisión
MEXICO, DISTRITO FEDERAL	10-03-2014 21:22:30

Contratante	MARIA DEL ROSARIO GARCIA MALDONADO
Domicilio	PALOMAS NO. 8 COL. GRANJAS MODERNAS, GUSTAVO A MADERO MEXICO, DISTRITO FEDERAL C.P. 07460, MEXICO
RFC Genérico	XAXX010101000
Asegurado	MARIA DEL ROSARIO GARCIA
Método de Pago:	No Identificado

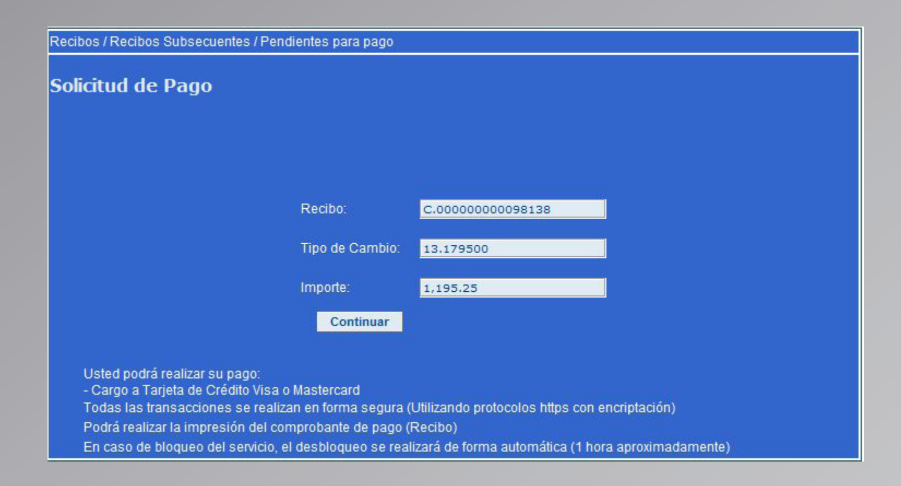
FOLIO FISCAL No.	[illegible]
FOLIO No.	C000000000098215
PÓLIZA No.	9402
CLIENTE No.	7997
AGENCIA	A0013
ASESOR	L11325

Vigencia				
Desde	Hasta	Recibo No.	Periodicidad	Moneda
10-03-2014	09-04-2014	7 DE 12	Mensual	Dólares

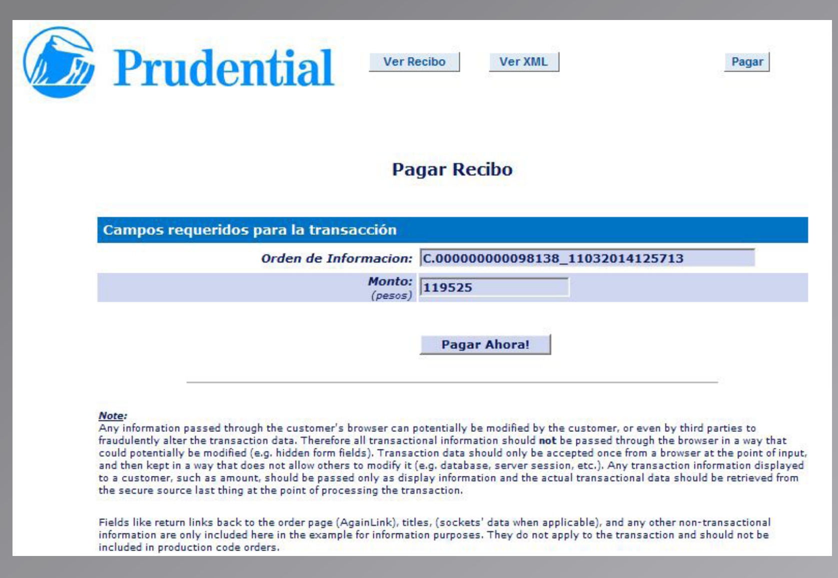
Desglose de primas

Prima Neta Total del Recibo	$ 108.36

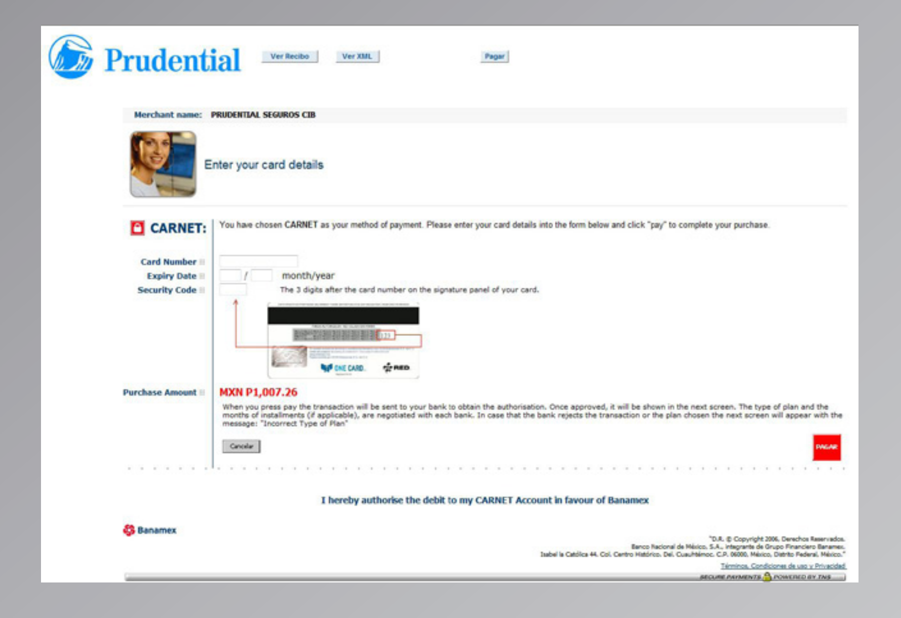
El sistema desplegará la pantalla de **Solicitud de Pago** donde de manera predeterminada se podrán observar los datos de Recibo, Tipo de Cambio e Importe. A continuación dar clic en el botón **Continuar.**



El sistema desplegará una pantalla con el monto. Se deberá de seleccionar el botón **Pagar Ahora!.**



El sistema desplegará la pantalla del **Portal Banamex** en la cual se deberá seleccionar la forma de pago: VISA o Master Card. A continuación se deberá de ingresar el número de tarjeta, fecha de expiración y código de seguridad de la misma.



El sistema desplegará una pantalla donde se mostrará un mensaje indicando el estatus "Approved" si la transacción fue exitosa, o "Declined" si la transacción no pudo ser realizada. A continuación, el sistema desplegará una pantalla con los datos de la transacción así como su estatus.



NOTAS ADICIONALES
Para que el pago sea aplicado en sistema, el cliente deberá entregar el comprobante a su Life Planner® o Asesor de Seguros, y a su vez, él deberá ingresar el pago con su FSS.

Cualquier duda comunicarse con su Life Planner® o Asesor de Seguros, o al área de atención a clientes de Prudential.

IV. PAGOS CON LÍNEA DE CAPTURA

El cliente y/o el Life Planner® o Asesor de Seguros podrán generar la línea de captura para realizar un pago referenciado (es el pago que se realiza directo en ventanilla de Banamex o HSBC) o vía SPEI (con cualquier banco autorizado) para pagos de recibos subsecuentes y pago a préstamos.

1. GENERACIÓN DE LÍNEA DE CAPTURA

- **Cliente**
  Para generar una línea de captura deberá ingresar al menú de **Línea de Captura.** Seleccionar el tipo de trámite que va a realizar (Pago de un recibo subsecuente o Pago a préstamo).

a. LÍNEA DE CAPTURA PARA UN RECIBO DE “PAGO SUBSECUENTE”:

De acuerdo a la fecha de vencimiento del recibo, fecha del día de cobro y si ingresó una tarjeta, es importante validar que la póliza no se encuentre en intentos de cobro automáticos ya que corre el riesgo de que se duplique el pago.

Para realizar la línea de captura, seleccionar la póliza (vigente) de la cual requiere realizar la línea de captura.

En automático el sistema desplegará: Clave Life Planner® o Asesor de Seguros, Póliza pagada hasta, Fecha Cobro con tarjeta, Prima Actual, Moneda, Tipo de cambio del día, Total en pesos.

Al final, deberá capturar el importe (en pesos) a pagar.

NOTAS ADICIONALES
En caso de que la póliza no se encuentre vigente y se requiere hacer el pago para rehabilitar la póliza, es necesario contactar a su Life Planner® o Asesor de Seguros o contactar al área de atención a clientes de Prudential para generar la línea de captura.

b. LÍNEA DE CAPTURA PARA PAGO DE UN “PRÉSTAMO”:

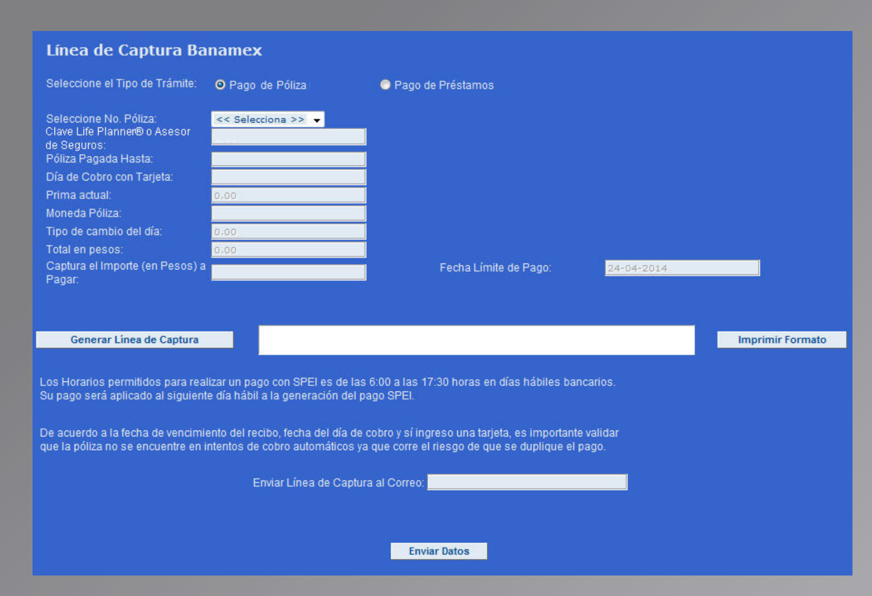
Para el pago de un préstamo de valores, es importante que no exista un recibo pendiente de pago, ya que de lo contrario el sistema pagará al recibo y no al préstamo.

Para generar la línea de captura, seleccionar la póliza (vigente) de la cual requiere realizar la línea de captura.

En automático el sistema desplegará: Monto deudor en préstamos en moneda origen y el Monto deudor en préstamos (pesos).

Al final, deberá capturar el importe (en pesos) a pagar.
Para ambas opciones se deberá dar clic en **Generar línea de captura** y enseguida en **Imprimir.**

El sistema le permitirá enviar la línea de captura a un correo electrónico, dar clic en **Enviar.**



Al generarse la línea de captura, el sistema desplegará en la pantalla la **Fecha Limite de Pago** y un mensaje con los horarios permitidos para realizar un pago SPEI.

Al seleccionar el botón de **Imprimir** se generará la línea de captura en formato de PDF la cuál arrojará:

- REFERENCIA PARA PAGAR DIRECTO EN VENTANILLA CON BANAMEX.
- REFERENCIA PARA PAGAR DIRECTO EN VENTANILLA CON HSBC O VÍA SPEI.
- LA CUENTA CLABE PARA PAGAR POR MEDIO DE UN SPEI.

- **Sí es Life Planner® o Asesor de Seguros, el sistema permitirá seleccionar qué tipo de línea de captura se desea generar.**
  El Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuarios Internos de Prudential podrán generar la línea de captura para recibos subsecuentes, pago a préstamos, pago de solicitud y rehabilitación.

  En el menú de **Recibos**, dar clic en **Generar línea de captura** y seleccionar la opción deseada:

a. PAGO SOLICITUD
   En caso de que el Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuario Interno seleccione la opción de **Solicitud**, el sistema validará que la solicitud haya sido ingresada en Prudential (para lo cual el Life Planner® o Asesor de Seguros debió haber entregado la solicitud con su FSS) y en caso de no existir desplegará el siguiente mensaje:

   "La solicitud no se encuentra en sistema, para generar una línea de captura es necesario ingresarla con la FSS".

b. PAGO SUBSECUENTE

En caso de que el Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuario Interno seleccione la opción de **Pago Subsecuente**, al capturar el número de póliza, el sistema consultará el estatus de la misma para validar que se encuentre vigente, en el caso de que no se encuentre vigente, el sistema desplegará el siguiente mensaje:

"Póliza cancelada, utiliza el menú de rehabilitación"

En el caso de que la póliza se encuentra vigente, el sistema en automático dará la clave del Life Planner® o Asesor de Seguros, adicionalmente desplegará la Fecha Pagada hasta, Día de Cobro, Prima actual, así como el Tipo de moneda de la póliza y el Tipo de cambio (vigente del día en que se está generando la línea de captura).

NOTAS ADICIONALES
De acuerdo a la fecha de vencimiento del recibo y fecha de día de cobro, es importante validar que la póliza no se encuentre en algún intento de cobro (cobranza automática) debido a que corre el riesgo de que se duplique el pago.

c. PAGO DE PRÉSTAMO

En caso de que el Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuario Interno seleccione la opción de **Préstamo**, el sistema mostrará el Monto deudor en prestamos (en moneda origen) y el Monto deudor en prestamos (pesos) el cual mostrará el monto en moneda origen multiplicado por el tipo de cambio del día para el caso de pólizas en USD o UDI.

Para el caso de pólizas en pesos únicamente desplegará un monto en el campo de **Monto deudor** en préstamos (en moneda origen).

NOTAS ADICIONALES
Si el cliente realiza el pago de una línea de captura generada de un **Pago a Préstamo** y la póliza tiene un recibo pendiente de pago, el sistema en automático pagará al recibo y no al préstamo.

d. PAGO REHABILITACIÓN

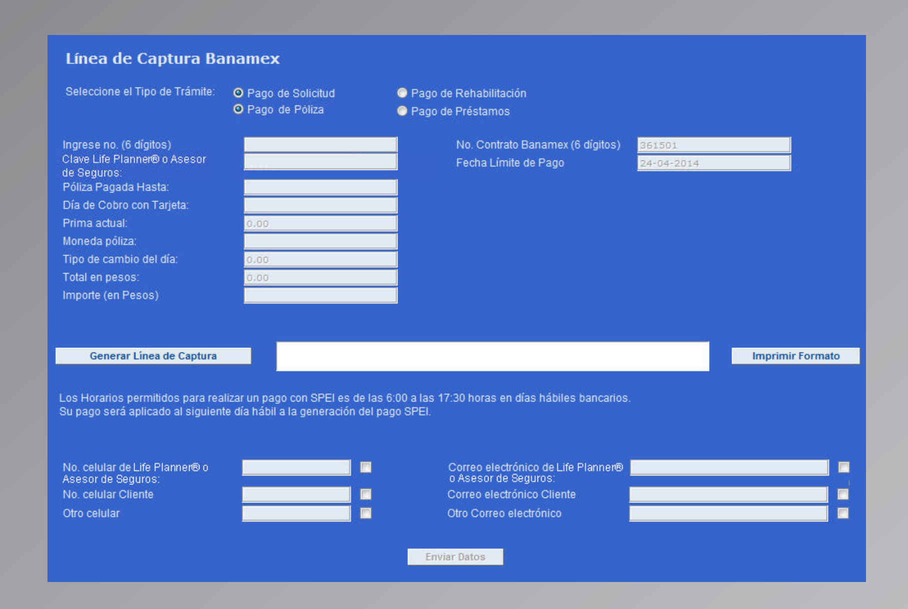
En caso de que el Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuario Interno seleccione la opción de "Rehabilitaciones", al capturar el número de póliza, el sistema validará el estatus de la misma para verificar que "NO" se encuentre vigente, en el caso de que se

encuentre vigente, el sistema le desplegará el siguiente mensaje:

“Póliza vigente, utilizar el submenú de pago subsecuente.

En caso de aplicar la rehabilitación, el sistema REDI desplegará en pantalla: Monto pendiente de primas a la fecha en que la línea de captura este siendo generada por el Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuario Interno, mostrando la fecha de cancelación y la frecuencia de pago de la póliza, Monto deudor para rehabilitar (en moneda origen) y el Monto deudor para rehabilitar (pesos) para el caso de las pólizas en USD o UDI; para el caso de pólizas en pesos únicamente mostrará un monto en el campo el Monto deudor para rehabilitar (en moneda origen).

Para cualquier opción de línea de captura seleccionada por el Life Planner® o Asesor de Seguros o Usuario Interno de Prudential, desplegará la siguiente pantalla:


Línea de Captura Banamex

Seleccione el Tipo de Trámite: Pago de Solicitud / Pago de Póliza / Pago de Rehabilitación / Pago de Préstamos

Ingrese no. (6 dígitos)
Clave Life Planner® o Asesor de Seguros:
Póliza Pagada Hasta:
Día de Cobro con Tarjeta:
Prima actual: 0.00
Moneda póliza:
Tipo de cambio del día: 0.00
Total en pesos: 0.00
Importe (en Pesos)

No. Contrato Banamex (6 dígitos) 361501
Fecha Límite de Pago 24-04-2014

Generar Línea de Captura
Imprimir Formato

Los Horarios permitidos para realizar un pago con SPEI es de las 6:00 a las 17:30 horas en días hábiles bancarios.
Su pago será aplicado al siguiente día hábil a la generación del pago SPEI.

No. celular de Life Planner® o Asesor de Seguros:
No. celular Cliente
Otro celular
Correo electrónico de Life Planner® o Asesor de Seguros:
Correo electrónico Cliente
Otro Correo electrónico

Enviar Datos

Para cada una de las opciones, se deberá capturar el importe (en pesos) a pagar.

Se deberá dar clic en **Generar línea de captura** y enseguida en **Imprimir**.

El sistema le permitirá enviar la línea de captura por correo electrónico al Life Planner® o Asesor de Seguros, al cliente y a una persona más; para que la línea de captura sea enviada, deberá dar clic en **Enviar.**

2. PROCESO PARA PAGO CON LÍNEA DE CAPTURA POR VÍA SPEI

El SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) es un medio de pago que les permite a los clientes realizar una transferencia electrónica en cuestión de segundos. Las transferencias SPEI son rápidas y seguras.

Para realizar un pago por SPEI debe existir antes una línea de captura, ya sea porque la generó el cliente o porque el Life Planner® o Asesor de Seguros la genero de acuerdo a los procesos intentos de Prudential. (Ver el tema I. Generación de Línea de Captura).

¿CÓMO HACERLO?

Desde el portal del banco donde tenga su cuenta deberá seguir los siguientes pasos:

ALTA DE CUENTA CLABE RAP

1. Ingresar en su Banca Electrónica al módulo de Pago Interbancario (SPEI) o Transferencia a otras cuentas.

2. Adicional encontrará un campo donde deberá indicar la siguiente información antes de completar su pago:

CONCEPTO DE PAGO	Capturar la referencia bancaria o la línea de captura.

3. Una vez dada de alta la cuenta (CLABE RAP) y de acuerdo a los tiempos establecidos por cada banco, podrá realizar el envío del pago.



CUENTA CLABE RAP	0	2	1	1	8	0	5	5	0	3	0	0	0	1	7	5	0	8

PAGO INTERBANCARIO RAP

1. Una vez confirmada el alta de la cuenta CLABE RAP, se deberá ingresar al módulo de **Pago Interbancario (SPEI)** o **Transferencias a otras cuentas**, seleccionar cuenta de retiro y cuenta de abono (CLABE RAP) previamente dada de Alta.

2 Adicional encontrará 2 campos donde deberá indicar la siguiente información antes de completar su pago:

a) Concepto de Referencia: Se tiene que capturar el número 5503 (cambiará).

b) Concepto de Pago: Se deberá indicar la siguiente referencia:

CONCEPTO DE PAGO	Capturar la referencia bancaria o la línea de captura.

3 Indicar el Monto de pago (es el importe que tiene la referencia).

4 Posteriormente tendrá que autorizar la transferencia de acuerdo a las validaciones de su banco.

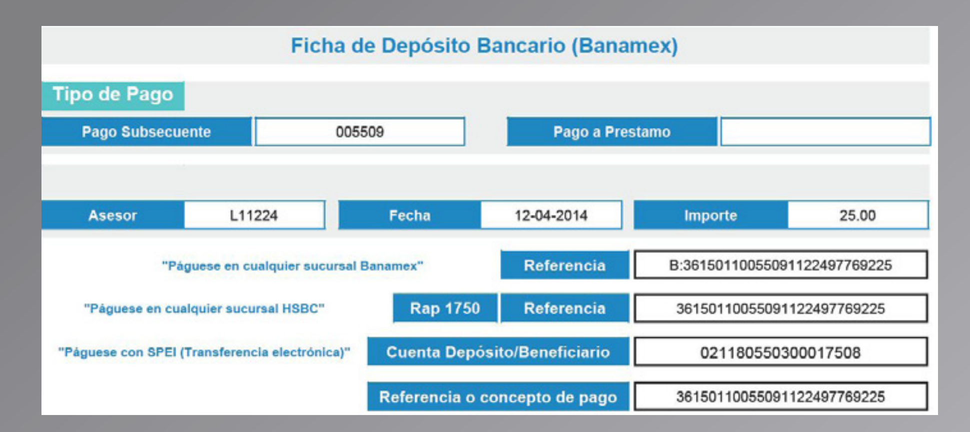
NOTAS ADICIONALES
Una vez realizado el envío se deberá imprimir o guardar el comprobante de pago emitido por el banco, ya que este contiene la clave de rastreo para cualquier aclaración.

5 La Banca Electrónica de su banco le indicará el estatus del envío del pago que puede ser aceptado o rechazado.

NOTAS ADICIONALES
En su estado de cuenta podrá verificar si su pago fue aceptado o rechazado. Si es Aceptado, solo lo verá retirado y si es Rechazado, lo verá retirado y depositado.

Las causas por lo que el pago vía SPEI puede ser rechazado son: que el monto no coincide con la referencia, porque la línea de captura se venció o porque la referencia no se capturó de forma correcta.

La siguiente imagen es un ejemplo de una línea de captura, los datos que se necesitan para realizar el pago por SPEI son: monto a pagar, el concepto de pago y la cuenta CLABE, mismos que están impresos en la referencia.



Ficha de Depósito Bancario (Banamex)

Tipo de Pago

Pago Subsecuente	005509	Pago a Prestamo	

Asesor	L11224	Fecha	12-04-2014	Importe	25.00

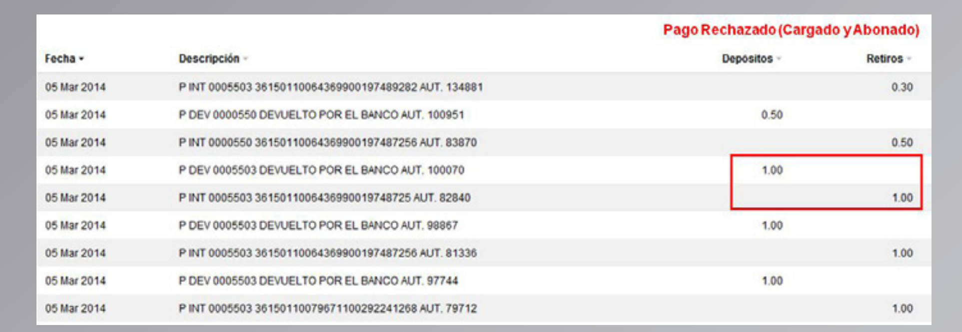
"Páguese en cualquier sucursal Banamex"	Referencia	B:36150110055091122497769225
"Páguese en cualquier sucursal HSBC"	Rap 1750 Referencia	36150110055091122497769225
"Páguese con SPEI (Transferencia electrónica)"	Cuenta Depósito/Beneficiario	021180550300017508
	Referencia o concepto de pago	36150110055091122497769225

La siguiente imagen es un ejemplo de pago "Aceptado", así es como lo visualizará en su estado de cuenta y como se ve en la imagen, solo está cargado el saldo.



		Pago Aceptado	
Fecha	Descripción	Depósitos	Retiros
05 Mar 2014	P INT 0005503 36150110064369900197489282 AUT. 134881		0.30

La siguiente imagen es un ejemplo de pago "Rechazado", así es como lo visualizará en su estado de cuenta y como se ven, los montos están cargados y abonados en el mismo día.



Pago Rechazado (Cargado y Abonado)

Fecha	Descripción	Depósitos	Retiros
05 Mar 2014	P INT 0005503 36150110064369900197489282 AUT. 134881		0.30
05 Mar 2014	P DEV 0000550 DEVUELTO POR EL BANCO AUT. 100951	0.50	
05 Mar 2014	P INT 0000550 36150110064369900197487256 AUT. 83870		0.50
05 Mar 2014	P DEV 0005503 DEVUELTO POR EL BANCO AUT. 100070	1.00	
05 Mar 2014	P INT 0005503 3615011006436990019748725 AUT. 82840		1.00
05 Mar 2014	P DEV 0005503 DEVUELTO POR EL BANCO AUT. 98867	1.00	
05 Mar 2014	P INT 0005503 36150110064369900197487256 AUT. 81336		1.00
05 Mar 2014	P DEV 0005503 DEVUELTO POR EL BANCO AUT. 97744	1.00	
05 Mar 2014	P INT 0005503 36150110079671100292241268 AUT. 79712		1.00

NOTAS ADICIONALES

En el caso de que el pago vía SPEI sea rechazado, el pago no se aplicará en sistema.

Los pagos se aplicarán a más tardar al siguiente día hábil de la fecha del pago del SPEI.

Cualquier duda contactar a su Life Planner® o Asesor de Seguros, o comunicarse al área de atención a clientes de Prudential.

6 Si desea validar en forma adicional que el movimiento fue **"exitoso"**, lo puede hacer dentro de la siguiente liga de Banco de México: https://www.banxico.org.mx/mispei/inicio.do solicitará el número de consultas a realizar (puede ser de 1 a 5 consultas) y el día en que se realizo la transacción.

A CONTINUACIÓN SE MUESTRA CÓMO ES QUE SE DEBE REALIZAR LA CONSULTA EN BANCO DE MÉXICO.

PASO 1. Ejemplo de una transacción (en este paso no logramos identificar si el pago fue aprobado o no), los datos que te mostrará para verificar el estatus del pago, es a clave de rastreo.



Pago interbancario

Tu transferencia ha sido **aplicada** con número de autorización **134881**.

Cuentas

Cuenta retiro
XXXXXXX

Cuenta depósito o beneficiario
HSBC MXN - **7508 — Nombre: PRUDENTIAL SEGUROS MEXICO

Datos de la transferencia

Importe MXN	$ 0.30
Clave de Rastreo	085901348810306443
Tipo de cuenta	Cheques
Tipo de beneficiario	PERSONA MORAL
Número de referencia	5503
Concepto de pago	36150110064369900197489282
Plazo	Mismo día
Operación frecuente	No

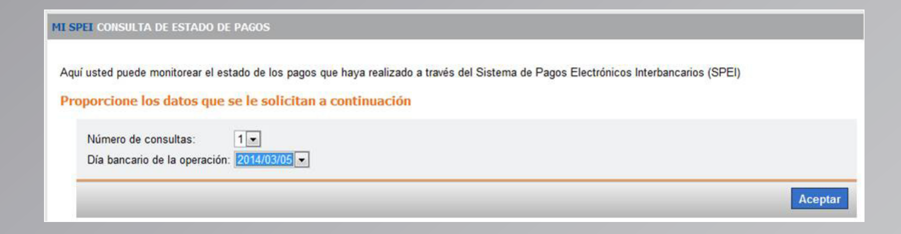
Referencia bancaria de la línea de captura

IMPORTANTE: El importe mostrado no incluye la comisión de esta operación. Ésta será reflejada al final del periodo en tu próximo estado de cuenta.

Este recibo es sólo de carácter informativo para cualquier duda o aclaración. No tiene validez oficial como comprobante legal o fiscal.

PASO 2. Ingresar a la página de Banco de México
https://www.banxico.org.mx/mispei/inicio.do

PASO 3. Seleccionar el número de consultas y fecha de la transacción y dar clic en "Aceptar".



MI SPEI CONSULTA DE ESTADO DE PAGOS

Aquí usted puede monitorear el estado de los pagos que haya realizado a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI)

Proporcione los datos que se le solicitan a continuación

Número de consultas: 1

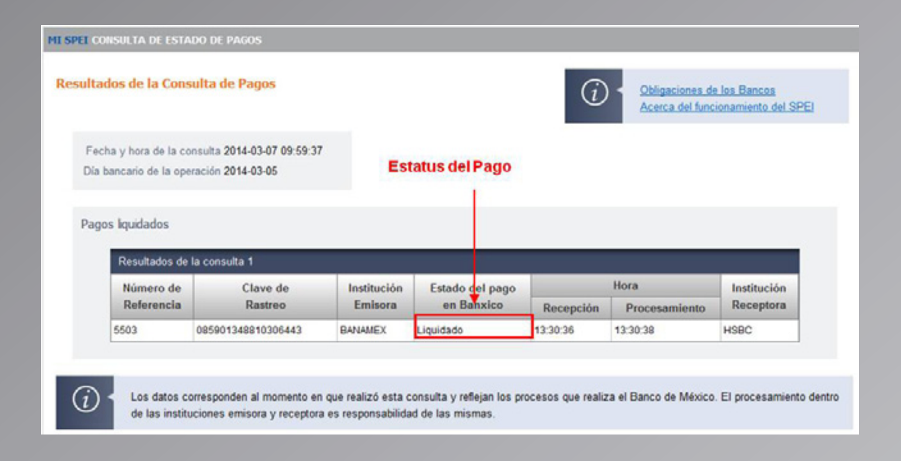
Día bancario de la operación: 2014/03/05

Aceptar

PASO 4. Seleccionar el criterio de consulta, capturar la clave de rastreo, el banco con el que se está realizando la transacción y en banco receptor deberás seleccionar HSBC, y enseguida dar clic en **Consultar.**



PASO 5. Enseguida, te mostrará el estatus del pago. Si el estatus es Liquidado, la transacción fue aceptada. Si el estatus es Devuelto la transacción fue rechazada.



NOTAS ADICIONALES

Se recomienda al cliente ingresar a la página de Banco de México o que en su estado de cuenta verifique que el pago si se realizó de forma correcta.

Cualquier duda contactar a su Life Planner® o Asesor de Seguros, o comunicarse al área de atención a clientes de Prudential.

V. PUNTOS IMPORTANTES

- El cliente podrá realizar su línea de captura para pago de recibos subsecuente o préstamos.
- El cliente podrá realizar su pago a través del sistema de REDI con su tarjeta de crédito visa o mastercard.
- Si el cliente desea generar una línea de captura de un recibo subsecuente, debe validar que exista un recibo pendiente de pago y que no se encuentre en intento de cobro.
- Para realizar un pago de una Solicitud, Rehabilitación o Complemento, por procesos internos el Life Planner® o Asesor de Seguros será el responsable de generar la línea de captura.
- La línea de captura tiene una vigencia de 10 días naturales.
- Los pagos realizados en ventanilla, es decir en Banamex o HSBC, se aplicarán en automático al siguiente día hábil de su pago.
- Los pagos realizados por SPEI se aplicarán a más tardar el siguiente dia hábil de su fecha de pago.
- Si el cliente realizó un pago por SPEI, debe validar que el monto pagado y los datos de su línea de captura se capturaron de forma correcta para que el pago sea aprobado, de lo contrario, el pago será rechazado en el momento en el que Banco realice la validación; esto se verá reflejado en su estado de cuenta al día siguiente hábil de que se realizó la transacción.
- Si el cliente realiza un pago a sus valores de préstamos y el sistema detecta que existe un recibo pendiente de pago, en automático se pagará el recibo que tiene pendiente y no el préstamo, con esto, el sistema evita la cancelación de la póliza.
- Si el cliente realizó el pago de una rehabilitación, es importante dar aviso a su Life Planner® o Asesor de Seguros.
- Cualquier duda comunicarse con su Life Planner® o Asesor de Seguros o al área de atención a clientes de Prudential.

VI. DUDAS O COMENTARIOS

Para cualquier duda contactar a su Life Planner® o Asesor de Seguros o de lo contrario contactar al área de atención a clientes de Prudential.

CONTACTO

atencionaclientes.mex@prudential.com
Teléfono. 1103 7000

DEL INTERIOR DE LA REPÚBLICA
01800 000 54 33